



# Nella giungla delle firme digitali, una soluzione semplice per il tuo Centro Medico

Digitalizza il tuo Poliambulatorio grazie al Modulo Firma di Vettore Medical

---

Luglio 2023





# Introduzione

**N**on metteresti una firma a occhi chiusi per **semplificare i processi aziendali, per risparmiare sui costi di gestione** del Centro Medico e per **offrire un percorso di cura più agile**, tutto nello stesso tempo?

Se la risposta alla domanda è retorica - certo che sì - non è altrettanto ovvio lo strumento attraverso cui giungere a questo risultato.

Perché riguarda uno degli elementi più trascurati nella routine di ogni poliambulatorio: la **firma con valore legale di referti, moduli di consenso informato e di documenti fondamentali** nella prassi della gestione medica.

Questo approfondimento cerca di offrire una panoramica più dettagliata sul contesto di riferimento. Per esempio è fondamentale sapere che una **firma elettronica** non equivale a una **firma digitale**. E queste non sempre sono interscambiabili per siglare determinate tipologie di documenti.

Ancora: a che cosa ci si riferisce precisamente quando si parla di **firma grafometrica**? Esistono caratteristiche ben definite che devono essere soddisfatte ed è necessario dotarsi degli strumenti adeguati.

Inoltre, va tenuto in considerazione quale sia il quadro normativo di riferimento con particolare attenzione al **Codice dell'Amministrazione Digitale**, cioè il testo che riunisce e organizza le norme tra Pubblica Amministrazione e imprese in fatto di digitalizzazione.

Non è solamente un tema legale: nelle prossime pagine è possibile avere alcuni dati in più sulla **diffusione della firma digitale** e delle previsioni di sviluppo per questo tipo di tecnologia. Una popolazione più digitalizzata e già pronta alla gestione dematerializzata dei documenti - e quindi anche alla loro firma in digitale - è indicatore importante del fatto che dotarsi dei gestionali più efficienti anche per questi processi non è più rimandabile per il tuo Centro Medico.

In conclusione, ti può essere più chiaro quanto non sia più rinviabile l'adozione di un gestionale che integri anche la firma elettronica dei documenti all'interno dei processi del tuo Poliambulatorio: dal taglio dei costi legati a carta, stampanti e materiali d'archiviazione, a un controllo più capillare ed efficiente della refertazione.

# Dalla carta al digitale:

## quante tipologie di firma esistono?

Firma **digitale**, firma **elettronica**, firma **elettronica qualificata**, firma **grafometrica**: in tutti i casi, niente più carta e penna; ma nonostante i termini possono sembrare sinonimi, in realtà indicano tipologie di firma che differiscono tra loro per caratteristiche sostanziali.

Il **valore** delle firme appena elencate è infatti diverso e possono essere usate con finalità differenti, anche all'interno del tuo Centro Medico.

Va infatti tenuto presente che il principale elemento differenziante tra una tipologia e l'altra di firma è costituito dalla sua **validità da una prospettiva legale**. In altre parole, la classica firma - quella su carta e inchiostro - **attesta in maniera univoca l'identità della persona che firma**.

Semplificando la questione, in ambito digitale questo specifico legame - cioè il valore può essere più o meno solido, proprio in base alla tipologia di firma usata, sia essa digitale, elettronica semplice, elettronica qualificata o grafometrica.

### Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)<sup>1</sup>

A questo proposito, uno dei testi di riferimento più importanti è il **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, il testo che comprende e disciplina le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione sia rispetto ai cittadini, sia rispetto alle imprese, incluse ovviamente quelle che operano all'interno del mondo sanitario.

E in seconda battuta, va menzionato anche il **Regolamento eIDAS<sup>2</sup>** (electronic IDentification Authentication and Signature) - Regolamento UE n° 910/2014 sull'identità digitale, che **sul piano comunitario ed europeo** disciplina i servizi fiduciari e i mezzi di identificazione elettronica degli stati membri.



In sintesi, vengono individuate quattro principali tipologie di firma:

la firma elettronica semplice

la firma elettronica avanzata

la firma elettronica avanzata, all'interno del cui perimetro ricade anche la **firma digitale**

la firma grafometrica

<sup>1</sup> Codice dell'Amministrazione Digitale (Link: <https://www.agid.gov.it/agenzia/strategia-quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale>)

<sup>2</sup> Il Regolamento UE eIDAS (Link: <https://www.agid.gov.it/piattaforme/eidas>)

| Tipologia di firma      | Valore legale                       | Forte valore                        | Integrità del documento             |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Elektronica semplice    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Elektronica avanzata    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Elektronica qualificata | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

## 1. Firma elettronica semplice

La **firma elettronica semplice** è probabilmente la tipologia **più diffusa** e anche quella con il **valore legale meno forte**.



Per una definizione “da manuale”, è possibile prendere come riferimento il Regolamento eIDAS 910/2014, che definisce la firma elettronica semplice come *“l’insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica”*.

Grazie al suo valore, la firma elettronica semplice consente comunque l’autenticazione di un documento, e ha perciò un **valore legale**; similmente è ammissibile in sede giudiziaria come prova. Tuttavia, tale valore probatorio non è però inattaccabile nella misura in cui la firma elettronica semplice può essere **disconosciuta o contestata**, anche per le caratteristiche tecniche (e tecnologiche) che la caratterizzano.

## 2. Firma elettronica avanzata

Rispetto alla firma elettronica semplice, la firma elettronica avanzata sancisce una **connessione univoca al firmatario**, garantendo quindi **autenticità e integrità** del documento sottoscritto.



Più nel dettaglio, quindi, e sempre secondo il Regolamento eIDAS, la firma elettronica avanzata, connessa unicamente al firmatario, è idonea a identificarlo perché creata mediante dati che quest’ultimo può utilizzare **sotto il proprio esclusivo controllo e con un alto livello di sicurezza**.

In definitiva, la firma elettronica avanzata garantisce un maggior livello di sicurezza e - estremizzando il processo di semplificazione - ha un “valore legale” più alto rispetto alla variante semplice.



### 3. Firma grafometrica

La **firma grafometrica** costituisce una sorta di variante della firma elettronica avanzata. Spesso indicata anche come **firma biometrica**, prevede infatti l'utilizzo di un supporto digitale, che permette di rilevare la classica firma (quella autografa, fatta con la penna) e di siglare poi un documento elettronico.

In altre parole: al posto del documento da firmare, un tablet digitale. E al posto della solita biro, una penna elettronica. Quando usati, questi semplici strumenti permettono però di registrare anche tutti quei **dati biometrici** che in fase giudiziale possono essere usati per attribuire in modo univoco la firma al firmatario.

Che cosa si intende per dati biometrici? Al momento dell'apposizione della firma sul tablet digitale, è possibile rilevare anche elementi come la **velocità, la pressione e l'accelerazione** usate nel momento della scrittura, così come altri elementi fondamentali e di solito analizzati per la valutazione dell'autenticità di una firma autografa (cioè tradizionale, su carta e penna).

### 4. Firma elettronica qualificata

Volendo proseguire nella classificazione basata sulla "forza" del valore legale delle firme elettroniche, allora la **firma elettronica qualificata** rappresenta un ulteriore passo in avanti, in termini di **sicurezza e autenticità**, anche rispetto alla firma elettronica avanzata.



Stando alla definizione del Regolamento eIDAS, la firma elettronica qualificata è quella *"ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica"*.

Quali sono, tuttavia, i mezzi a cui si fa riferimento e che garantirebbero al firmatario il controllo esclusivo

della firma? Nella maggior parte dei casi, si utilizzano strumenti fisici specifici, come un **lettore smart card USB** o un **token**. E ne deriva quindi che le firme informatizzate genericamente indicate con **token USB** o **remote OTP** (One Time Password) rappresentano a tutti gli effetti una firma elettronica qualificata.

### 5. Firma digitale

La firma digitale rappresenta una singolarità tutta italiana. Questa tipologia, infatti, non è disciplinata a livello comunitario ed europeo, ma è regolamentata solo dal CAD (Codice Amministrazione Digitale).



Nell'art.1 del CAD, la firma digitale viene definita come *"un particolare tipo di Firma Elettronica Avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici"*.

Quindi per sottoscrivere un documento con una firma digitale, è necessario avvalersi di specifici strumenti tecnologici che prevedano l'uso di cosiddette "chiavi asimmetriche".



# Tutti pronti per la firma elettronica.

## Ecco perché non dovresti rimanere indietro

Perché dotare un Centro Medico della tecnologia necessaria per l'uso della firma elettronica? Perché in buona misura è **ciò che si aspettano anche i clienti di un poliambulatorio**, ormai sempre più abituati alla comodità di poter siglare moduli e documenti - a partire per esempio da quelli per il consenso informato - in modo digitale, senza dover necessariamente uscire dal centro con un plico di fogli in mano.

Una recente indagine di **Deloitte**<sup>3</sup> ha infatti evidenziato come le aspettative della popolazione sono ormai sempre più orientate verso l'adozione di questo tipo di tecnologia. Soprattutto dopo la pandemia di Covid 19, clienti e pazienti si aspettano di poter completare un intero processo in forma digitale.

E in questo senso le previsioni per la crescita del **mercato della firma elettronica** sono eloquenti. Se nel 2020 le stime a livello globale per il settore dell'e-Signing si aggiravano - in base alla fonte considerata - tra i 2,1 e i 2,6 miliardi di euro, si prevede una crescita ancora robusta e sostenuta nel medio periodo. Il mercato dovrebbe valere **4,1 miliardi di euro alla fine del 2023** e la proiezione di valore è di 13,7 miliardi entro il 2026, con una tasso di crescita che sfiora il 30%.

## Previsioni per la crescita del mercato della firma elettronica



<sup>3</sup> Report Deloitte (Link: <https://www2.deloitte.com/ch/en/pages/strategy-operations/articles/e-signing-market-size-and-vendor-landscape.html>)

In un tale scenario, anche l'Europa sarà una delle regioni trainanti della crescita, con un'accelerazione tra le più rapide a livello globale, eliminando inoltre entro il 2026 la distanza sui livelli di adozione che attualmente si osservano in Nord America.

L'analisi di Deloitte prende in considerazione il caso di **banche e di istituti di credito**. Se un potenziale cliente, per esempio, ha la possibilità di incominciare online il processo per l'apertura di un conto, ma deve comunque firmare un'ampia documentazione e verificare la sua identità allo sportello dell'istituto, allora l'intera esperienza continuerà a essere percepita come offline e a non soddisfare le aspettative iniziali.

Una dinamica del tutto analoga potrebbe essere valida anche nel caso dei Centri Medici. Se è ormai possibile **prendere un appuntamento e gestire le proprie visite in modo totalmente digitale** - come del resto consente l'agenda di Vettore Medical - allora è bene attrezzarsi per fornire al cliente e al paziente un'esperienza che sia davvero e completamente elettronica. Anche, per esempio, nel momento di **consegna di un referto medico**. Oppure anche quando si tratta di **siglare il modulo di consenso per il trattamento della privacy**.

### 3 ottime ragioni per cui la firma elettronica è un reale vantaggio per il Centro Medico

Se in futuro l'utilizzo delle firme elettroniche sembra destinato a diventare un'esigenza reale da una popolazione sempre più digitalizzata, i **benefici** di questo tipo di tecnologia sono già evidenti nel presente **sia per il personale medico sia per il personale amministrativo** che lavorano in un Centro Medico.

Non solo perché è possibile offrire un migliore servizio ai propri pazienti e clienti. Ma anche perché è più facile allinearsi agli **standard amministrativi e di sicurezza** ormai richiesti dalla **Pubblica Amministrazione**, disciplinati dai già citati Codice dell'Amministrazione Digitale e Regolamento eIDAS.

## 1. SSN e firma digitale: una corsia preferenziale per superare la concorrenza

I Centri Medici **accreditati con il Sistema Sanitario Nazionale** che vogliono inviare documenti al Fascicolo Sanitario Elettronico necessitano di un modulo per la sottoscrizione dei documenti dematerializzati con una firma elettronica.

Quindi già oggi - in un'ottica di sempre maggior collaborazione e compenetrazione tra pubblico e privato - dotarsi della tecnologia necessaria per firmare, per esempio, i referti medici digitalmente diventa un'urgenza concreta.

Essere preparati e attrezzati non rappresenta solamente un modo per offrire un servizio più integrato ed efficiente rispetto alla concorrenza. Ma è anche una strategia per **accogliere più velocemente i cambiamenti in atto** e che sicuramente avranno effetto nel futuro.

Gli ultimi sviluppi in fatto di sanità digitale muovono sicuramente dall'approvazione delle **Linee Guida di attuazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 2022.

L'adozione delle direttive, che peraltro si inserisce all'interno degli **investimenti previsti dal PNRR**, imporrà due direzioni interessanti, tra cui lo sviluppo dei **servizi di sanità digitale omogenei** e uniformi e un'architettura rafforzata **per una maggiore interoperabilità del FSE**.

In altre parole, si preannuncia un maggior dialogo e una maggiore integrazione tra i Fascicoli Sanitari attuali, sviluppati finora secondo un'ottica prettamente regionale.

E nella prospettiva di un più elevato scambio di informazioni e referti su base nazionale, **l'adozione di standard tecnologici aggiornati** - come appunto il Modulo Firma di Vettore Medical - è un passo importante per continuare a **operare con profitto con il Sistema Sanitario Nazionale**.



## 2. Pagamenti più sicuri grazie alla firma elettronica dei referti

Talvolta il **processo di gestione dei pazienti in un Centro Medico** può presentare **falle o momenti di inefficienza** che è possibile sanare semplicemente attraverso l'adozione della firma elettronica dei referti. Una delle fasi più "critiche" è proprio quella del **pagamento della prestazione**. In molti casi la transazione non avviene prima della visita, perché è **difficile stabilire a priori lo svolgimento della visita** e perché - da buona prassi medica - il personale sanitario non può escludere approfondimenti o esami che in fase di prenotazione non erano stati considerati.

Ecco perché il **momento del saldo** è di frequente rimandato **alla conclusione della visita** e al momento della consegna del referto sanitario firmato dal medico. Se questo atto avviene ancora in maniera tradizionale - con la consegna a mano del documento cartaceo da parte del dottore al paziente - purtroppo non si può escludere che questo esca dal Centro Medico **senza aver effettivamente pagato** la prestazione.

In questa evenienza il **recupero del credito** è sicuramente una soluzione faticosa, sia in termini di tempo sia per una questione di costi.

Ecco quindi che l'adozione di un modulo per la firma digitale dei referti medici può essere integrata all'interno del processo di ambulatorio e prevenire situazioni spiacevoli. Il momento del compenso può sicuramente essere mantenuto al termine della prestazione, e la relativa documentazione, firmata elettronicamente dal medico e consegnata in digitale al personale amministrativo, verrà **consegnata solo a seguito del pagamento** proprio in segreteria.

## 3. Costi, tempo, carta: più efficienza grazie alla firma elettronica

Non si devono sottovalutare i **benefici più pratici e concreti** dell'adozione di un modulo per la firma elettronica dei documenti in un Centro Medico.

In questo caso, la parola chiave è **risparmio**. Innanzitutto di carta, toner, stampanti e - più in generale - su molte voci dei costi vivi della gestione di un Poliambulatorio. Burocrazia, documenti e fogli incidono infatti in maniera sorprendente sulle spese di un Centro. E la dematerializzazione rappresenta una soluzione efficace per **contenere le uscite** relative a processi che ormai possono essere completamente digitalizzati.



## Il Modulo Firma di Vettore Medical

**Vettore Medical** è il gestionale integrato e totalmente in cloud per la gestione dei Centri Medici: una piattaforma con soluzioni modulabili e adattabili a qualsiasi esigenza di un Poliambulatorio. **Compresa la firma digitale di referti medici, documenti e dichiarazioni.**

Le firme elettroniche offerte attraverso lo specifico **Modulo Firma di Vettore Medical** - dalla firma grafometrica su tablet alla firma elettronica avanzata con token OTP - consentono una semplice e immediata integrazione delle firme elettroniche all'interno dei processi di ogni Centro, sempre con i **più alti livelli di sicurezza** e di rispetto per le normative a tutela della privacy.

### Firma/Finalizza blocco

Schede, referti, preventivi, prescrizioni

### Firma Grafometrica

Informativa, Presenze, Pazienti, Altri, Consensi, Schede dinamiche, Referti

### Firma Token USB

Schede dinamiche, Referti

### Firma Remota OTP

Schede dinamiche, Referti

### Firma Remota Automatica

Schede dinamiche, Referti



**Ti sembra tutto complicato, ma comunque importante?  
Con Vettore Medical in realtà è facile: fissa una demo gratuita**

**Prenota una demo**